

УДК159.947.5: 316.628: 331.102.24

*Бевз Г. М. (м. Київ)***Комунікативна компетентність як механізм стратегії подолання**

У статті на прикладі аналізу професійного становлення соціальних працівників доводиться, що якості соціально-комунікативної компетентності можуть впливати на перегляд ділової направленості щодо переваг професійного чи кар'єрного росту. Неузгодженість професійних вимог і рівня розвитку соціально-комунікативної компетентності може провокувати включення механізму зсуву мети на ціль, змінюючи таким чином ділову направленість особистості. Передбачається, що і в інших сферах організаційного розвитку можуть бути проявлені описані тенденції.

**Ключові слова:** соціальні працівники, професійна направленість, соціально-комунікативна компетентність.

*Бевз Г.М. (г. Киев)***Коммуникативная компетентность как механизм стратегии преодоления**

В статье на примере анализа профессионального становления социальных работников доказывается, что качества социально-коммуникативной компетентности могут влиять на пересмотр деловой направленности относительно преимуществ профессионального или карьерного роста. Несогласованность профессиональных требований и уровня развития социально-коммуникативной компетентности может провоцировать включение механизма сдвига «мотива на цель», изменяя таким образом деловую направленность личности. Предполагается, что и в других сферах организационного развития могут быть обнаружены описанные тенденции.

**Ключевые слова:** социальные работники, профессиональная направленность, социально-коммуникативная компетентность.

*Bevz H. M. (Kiev)***Communicative competence as a coping strategy mechanism**

The article proves socio-communicative competence qualities can influence on business orientation review on the benefits of professional or career development based on example of becoming professional social workers. Was found, that non-professional requirements to the level of socio-communicative competence development may provoke inclusion of changing from goal to target mechanism, making the change of individual's business orientation. It is assumed that found tendencies can be demonstrated in other areas of organizational development

**Key words:** social workers, professional orientation, socio-communicative competence.

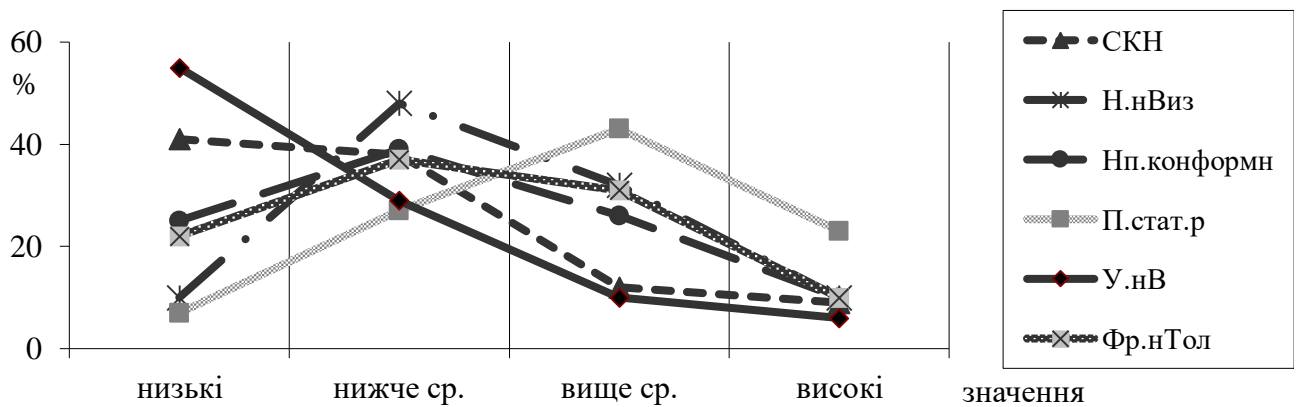
**Постановка проблеми.** Розвиток сучасного суспільства характеризується глобальними змінами, що проявляються в процесах урбанізації та створенні мегаполісів, стрімкому розширенні системи інтернет-мережі та посиленні вимог до людини щодо її комунікативних компетентностей. Водночас ці процеси не залишають осторонь і науковців, які спрямовують свій інтерес на вивчення питань розвитку та формування комунікативних компетентностей у працівників різних сфер, зокрема, учителів (Т. Кобзар, О. Мерзлякова, В. Федорчук), психологів (Л. Долинська, М. Шевченко, Л. Терлецька, Н. Чепелева), державних службовців (Н. Демидишина, Н. Липовська, С. Хаджирадєва) [3]. Методологічні проблеми комунікативної компетентності аналізуються у працях К. Абульханової-Славської, Г. Андрєєвої, Л. Буєвої, С. Максименка, О. Леонтьєва, Б. Ломова, Б. Паригіна, а питання професійного спілкування розкриваються в роботах Г. Балла, А. Добровича, М. Заброцького, Я. Коломінського, М. Корнева, Л. Орбан-Лембрик, В. Семиченко, Т. Титаренко, Ю. Швалба, Т. Яценко [3]. Однак низка питань цієї проблеми все ще залишаються нерозкритими. Це ті, що стосуються місця і ролі комунікативних компетентностей в розбудові системних процесів, зокрема в сфері професіоналізації та кар'єрного росту в межах організації.

Таким чином при написанні статті ми мали *на меті* розкрити в процесі ділової активності людини особливості впливу рівня розвитку її соціально-комунікативних компетентностей на кар'єрний та професійний ріст. Перед нами були поставлена *задача* – на основі аналізу особливостей професійного самовизначення соціальних працівників прояснити роль в цьому процесі їхніх комунікативних компетентностей.

*Методика та організація дослідження.* Ця стаття є частиною наукової роботи за темою: «Соціально-психологічні та організаційні засади функціонування інституту замісної сім'ї», яка виконувалася як

продовжене дослідження тривалістю в 10 років. В контексті завдань статі ми взяли за основу показники методики визначення комунікативно-соціальної компетентності (КСК) соціальних працівників. Як додаткові розглядалися дані за іншими методиками, а саме: авторська анкета професійного самовизначення соціального працівника в системі замінного догляду за дітьми; діагностика мотиваційної структури особистості В. Мільмана (МСО); авторська модифікація опитувальника причин стресу на роботі (ПСР); шкала оцінки функціонального психічного стану, розроблена на кафедрі психології праці та інженерної психології Ярославського університету (ОФС); методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко (СЕВ); методика діагностики типу емоційної реакції на вплив стимулів оточуючого середовища В. Бойко (ТЕР); діагностика значущих якостей особистості для процесу соціальної адаптації та регуляції поведінки - Фрайбурзький особистісний опитувальник (FPI, форма В); копінг – поведінка в стресових ситуаціях» (Н. Ендлера та Д. Паркера в адаптації Т. Крюкової) [1; 4]. *Вибірка дослідження складалася із 81 соціального працівника, які проживали в різних регіонах України і були учасниками дослідження в терміні з 2008 по 2009 рр.*

**Результати дослідження.** За показниками методики КСК вибірка характеризується вище середній та високим рівнем розвитку комунікативних компетентностей: більшість респондентів виказували готовність до встановлення контактів на основі довірливих та щирих стосунків, які характеризуються гнучкістю у спілкуванні (79%), орієнтованістю на досягнення успіху та сприйманням труднощів як спонук до активного пошуку рішень (84% за шкалою «уникнення невдач». Сказане підтверджується графіком на мал.1.



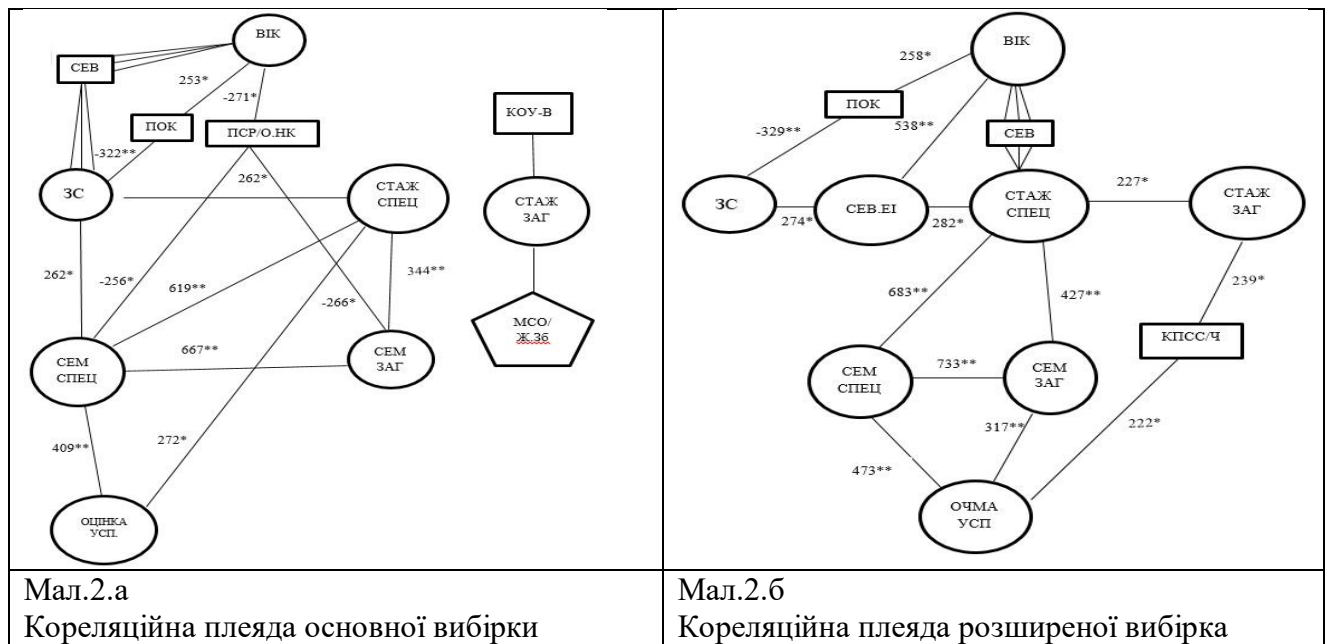
Мал.1. Графік розподілу респондентів за показниками шкал методики СКК

Примітка: Нп.Конформн - надмірний потяг до конформності; Фр.нТол - фрустраційна нетолерантність; Н.нВиз - нетерпимість до невизначеності; П.стат.р. – потреба в статусному рості; У.нВ - уникнення невдач.

За даними інших шкал методики СКК, в переважній своїй більшості, респонденти демонструють здатність до відповідальної поведінки (сумарно 64%) та адекватного реагування на перешкоди (сумарно 59%). Водночас дослідженням були зафіксовані тенденції посилення показників за шкалами: «надмірний потяг до конформності», «фрустраційна нетолерантність» та нетерпимість до невизначеності, що разом можуть вказувати на прагнення до урегулювання та структуривання умов праці в напрямку зменшення її стресогенності та непередбачуваності. Слід відмітити, що дані за першою із названих шкал (Нп.Конформн) можуть вказувати на зменшення здатності респондентів до незалежного висловлювання своєї думки (зафіксовано у 26% респондентів), а згідно другої (Фр.нТол) - на уникнення відповідальності із зниженням здатності до адекватного реагування та подолання перешкод, що відмічено у 31% респондента. Також дослідженням було зафіксовано зростання показників шкали «П.стат.р.», що не може однозначно трактуватися, оскільки атрибути статусу соціального працівника, як уповноваженого з питань підтримки та нагляду за якістю заміної опіки над дитиною, передбачають інструментальну навантаженість. Дослідження та практика супроводу прийомних сімей підтверджують значення надання соціальним

працівникам повноважень, які поряд із професійними навиками передбачають делегування функцій захисту та оцінки соціальної ситуації клієнта та надання рекомендацій щодо підтримки чи адміністративних санкцій [1; 5].

Аналізуючи особливості праці соціальних працівників системи замінного догляду за дітьми ми взяли за основу два типи їхніх компетентностей, де перший стосувався загального напрямку соціальної роботи і був атрибутивно представлений у дослідженні через «семінари загального спрямування» (сем.заг) та «загальний стаж» (стаж.заг). Аналогічно другий напрям включав «семінари спеціального призначення» (сем спец) та «стаж спеціальний» (стаж.спец) а також делегування соціальним працівникам обов'язків щодо супроводу певної кількості замінних сімей (ЗС). Перша вибірка отримала назву «розширеної» оскільки складалася із працівників з розширеними компетенціями (обласні тренери з правом участі в рішенні про створення замінної сім'ї), а друга – основної, яка охоплювала соціальних працівників, які безпосередньо здійснювали супровід прийомних сімей (лінійні). Ще один показник – «успішність» був введений в дослідження на основі експертної оцінки праці соціального працівника згідно адміністративних вимог та якості їхньої роботи (за оцінкою користувачів). В результаті кореляційного аналізу були виявлені два типи трудової орієнтації соціальних працівників, що відображається через відмінності у предметі діяльності та розподілу їхніх повноважень. Для демонстрації цих відмінностей ми надаємо два графічних зображення на мал. 2 (а; б) як короткі вижимки кореляційних плеяд.



Мал. 2. Якісна зміна кореляцій при виокремленні тренерської роботи із соціальної технології соціальної роботи з замінними сім'ями

Встановлено, що перший тип трудової орієнтації зосереджений на практичній роботі саме із замінними сім'ями (ЗС), другий – фіксує поєднання державно-адміністративних функцій по роботі з «ЗС» із тренерською діяльністю. Детальний порівняльний аналіз виявив тенденції зсуву значущих кореляцій з показника «ЗС» (як об'єкта соціальної роботи лінійних соціальних працівників), до показника «спец.стаж» в розширеній вибірці, що можна інтерпретувати як тенденції кар'єрного росту. Таке розширення функцій соціального працівника за рахунок тренерської роботи створює комунікативне поле з укріпленням зв'язків та можливості для переорієнтації професійної діяльності. Водночас статистичний аналіз підтвердив наявність редукції професійних обов'язків і переорієнтації досліджуваних або в напряму тренінгової діяльності, або державного адміністрування, де остання фіксується через показник «заг.стаж» (див. мал. 2). Подальші спостереження за кар'єрним ростом учасників засвідчили зміну їхнього місця праці згідно названих пріоритетів.

В контексті аналізу ми зосередили нашу увагу на показниках віку та домінуючої копінг-стратегії, зокрема, проблемно-орієнтованому копінгу (ПОК). Виявлена значуща кореляція на рівні 0,01 між кількістю «ЗС» під супроводом одного соціального працівника та вибором ними проблемно-орієнтованої копінг-стратегії. Тож, при зростанні кількості «ЗС» знижуються тенденції до застосовування цього виду копінгу, як сфокусованого на завданні. Можна передбачити, що збільшення кількості «ЗС» під супроводом одного працівника може переорієнтовувати напрямок соціальної роботи із задачі, сфокусованої на рішення, на процесуальну складову, ефективність якої на практиці не можна вирахувати [2 С. 35]. Виявлена тенденція вказує на поширеність міфу, що соціальна робота не має свого кінцевого результату.

Дослідженням було встановлено подвійне навантаження категорії віку: як хронометричного показника і як показника життєвого досвіду. Встановлена від'ємна кореляція між зростанням віку і пониженням «відчуття власної некомпетентності» (-,272\*) супроводжується підвищенням активності саме лінійних працівників щодо участі у навчальних заходах - семінарах обох типів (заг. та спец.), що не спостерігається у розширеній вибірці (див. мал. 2).

Водночас статистично доведено, що показник віку має значущий зв'язок на рівні 0,01 із двома шкалами СЕВ, як-то: «розширення сфери економії енергії» (,381\*\*) та «психосоматичні та психовегетативні порушення» (,403\*\*), що попереджає про вікові професійні ризики в цій сфері соціальної роботи і вказує на небезпеки розгортання симптоматики СЕВ у випадку їх ігнорування. Слід відмітити, що наслідки включення механізмів «економії емоційної енергії» проявляються переважно не в сфері праці, а в сфері особистісного життя, зокрема як втома від спілкування з результуючим зменшенням контактів із близькими та знайомими. Із зростанням віку, як показника життєвого досвіду,

посилюється ділова активність (,250\* МСО), більше надаються переваги проблемно-орієнтованому копінгу (,258\*), послаблюються вимоги щодо умов комфортності (-,231\* МСО) та зменшуються тенденції соціального відволікання (-,226\* КОУ/СВ). Все перераховане виступає значимим в роботі з «ЗС» і може зумовлювати надання пріоритету працівникам старшого віку з життєвим досвідом над кваліфікованими фахівцями без досвіду. Однак, із зростанням вікового показника стають відчутними обмеження прагнень щодо опанування інноваційною сферою знань та посилення впливу дисфоричного типу реагування (,266\*; ТЕР/ДР), зниження особистісної адаптаційної через посилення «невротичності» (,253\* FPI), зменшення оптимістичного погляду на життя (-0,261\*; ТЕР), а також посилення психосоматичних порушень та актуалізації синдрому СЕВ «деперсоналізація» (,291\*\*) як втрата професійного інтересу до суб'єкта виробничої діяльності. Тож оцінка життєвого досвіду, як показника професійної придатності до роботи в соціальній сфері, є недостатньою і зворотне твердження може розцінюватися як міф.

Дослідженням статистично доведено, що у випадку поєднання державно-адміністративної та тренерської функцій показник «ЗС», сприймається додатковим навантаженням з посиленням відчуття власної комунікативної незграбності (,229\* СКК), а також формуванням першої фази СЕВ «напруження» (274\*) та її двох симптомів: «самоневдоволення» (269\*) та «переживанням психотравмуючих обставин» (,257\*). Останній може вказувати на формування проєкції приписування травматичних аспектів загальнолюдського досвіду своїм клієнтам (ЗС), що посилюється додатковим зв'язком із показником «стаж спеціальний» на рівні значущості 0,05. При цьому у лінійних спеціалістів при тотожній актуалізації симптомів СЕВ втрачається значущість зв'язку із «відчуттям власної комунікативної незграбності», а зв'язок із шкалою СЕВ «тривога і депресія» набуває іншого смислу з причини єдиного у нього зв'язку із



віком (,286\*). В цій ситуації він скоріше вказує на явище резонансу емоційно-насичених життєвих подій власного і клієнтського досвіду, що підкреслює специфіку соціальної роботи. На відміну від розширеної вибірки цей показник у групі лінійних працівників має лише зв'язок із показником віку, а у групі тренерів він ще поєднаний із стажем спеціальним, що і фіксує можливість зазначеного переносу.

Дослідженням встановлено, що для лінійних працівників молодий вік та статус фахівця не розглядаються підґрунттям для отримання такої підтримки в професійній системі, а за умов розширених функцій та вищого посадового положення – заохочується. Аналізуючи результативність участі соціальних працівників у тренінгах-семінарах підвищення кваліфікації було встановлено, що вони супроводжується ейфоричним відгуком на рівні значущості 0,01. Водночас в розширеній вибірці обидва типа семінарів мають значущий зв'язок із показником «підвищене прагнення до статусного росту» тесту КСК (на рівні  $p \leq 0,05$ ), що супроводжується критичним ставленням до керівництва щодо некомпетентного використання цього типу кадрового стимулювання (на рівні  $p \leq 0,05$ ). У групі лінійних соціальних працівників прагнення до статусного росту (КСК) пов'язано не із семінарами, а із стажем спеціальної роботи (,304\*), усвідомленням її соціальної корисності (,246\*) та активної включеності в її діяльність (,369\*\*) за опитувальником МСО. Виявлений факт знову вказує на доцільність розмежування сфер діяльності і посилення спеціалізації в соціальній роботі, що надасть можливість вести кадрову політику згідно спеціалізації. Доведено, що отримання знань при відсутності адекватного досвіду, формує простір для професійної переорієнтації, зокрема в контексті кар'єрного росту, що може вказувати на доречність застосування кадрового підходу при організації професійної соціальної роботи.

Зроблений висновок підкріплюють виявлені у групі лінійних працівників кореляційні зв'язки, які зосереджені навколо зв'язку «стаж

спеціальний» (стаж.спец) та «замінні сім'ї» (ЗС), ініціюючи при цьому низку переживань загальнолюдського досвіду життя. Це такі як: успішність праці, семінари підвищення кваліфікації та особливості виробничих умов її виконання. Розширена вибірка за рахунок тренерського складу перерозподіляє їх таким чином, що «ЗС» виступає побічним продуктом їхньої діяльності, саме в якій вони відчують власну «незграбність» (,229\*). У вибірці тренерів відсутній корелянт «соціально-корисна діяльність», який займає значуще місце у вибірці лінійних спеціалістів (,246\*). А корелянти «активність» та «статусний ріст» змінюють направленість своїх зв'язків: у лінійних працівників вони пов'язані із спеціальним стажем роботи, а в тренерів вказують на можливий кар'єрний скачок у досягненні соціально прийнятного рівня життєзабезпечення (,352\*\* МСО). Ці тенденції посилюються шкалами КСК «нетерпимість невизначеності» (,263\*) та «уникнення невдач» (,241\*), а також зростанням на рівні 0,01 критичності щодо роботи колег на фоні зростання власної інформаційної обізнаності. Таким чином, можна констатувати тенденцію переорієнтації професійної направленості соціальних працівників із конкретних випадків захисту дитини до удосконалення власної діяльності як тренера засобом творчості, прагнення відповідати соціально прийнятним нормативам життя, що співвідноситься із статусним, кар'єрним ростом. У групі лінійних соціальних працівників ці тенденції виступають дещо уособлено: загальний стаж розцінюється в контексті відволікання (,244\* КОУ/В) і як форма «життєзабезпечення» (,379\*\* МСО), підкреслюючи невідповідність форми оплати праці її предмету. Таке відмежування може також вказувати на ресурсну дефіцитарність у лінійних соціальних працівників, що пов'язано як із невідповідним власним життєзабезпеченням, так і обсягом свободи для прийняття виробничих рішень. У порівнянні із показниками розширеної вибірки ця ситуація знову свідчить, що тренерська кваліфікація у системі

ЗС краще розглядати не виокремленим видом діяльності, а вищим ступенем професіоналізації за наявності попереднього ефективного досвіду практичної роботи. В іншому випадку тренерські навички будуть змістовно вихолощеними і потребуватимуть додаткових емоційних стимулів, що може зумовлювати редукцію професійних обов'язків та перенесення енергії із сфери практичної діяльності в більш перспективну зону кар'єрного росту.

**Висновки.** Дослідженням доведено, що соціально-комунікативна компетентність фахівців, які працюють в сфері делегування повноважень щодо захисту, оцінки та надання рекомендацій державним органам на предмет прийняття офіційного рішення, може слугувати як їхній професіоналізації, так і виступати механізмом переорієнтації в напрямку кар'єрного росту. Доведено, що виявлені тенденції зсуву «мети на ціль» детермінуються невідповідністю організаційного забезпечення завданням праці в сфері захисту дитини засобом її влаштування в замінні сім'ї, де соціально-комунікативна компетентність виступає механізмом стратегії подолання цієї невідповідності.

Передбачається, що і в інших сферах організаційного розвитку можуть бути проявлені описані тенденції, що може розглядатися в перспективі подальших досліджень.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бевз Г. М. Прийомна сім'я: соціально-психологічні виміри: моногр. / Г. М. Бевз. – К. : Вид. Дім «Слово», 2010. – 352 с.
2. Брюйн Х. Управление по результатам в государственном секторе / Ханс де Брюйн ; пер. с англ. — М. : Ин-т комплекс. стратег. исслед., 2005. — 192 с.
3. Мащак С. Комунікативна компетентність особистості як соціально-психологічна проблема / С. О. Мащак // Проблеми сучасної психології: Зб. наук. праць Кам'янець-Подільського нац. ун-ту,

Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України. – Вип. 10. –  
Камянець-Подільський : Аксіома, 2010. – С. 435–444.

4. Психология профессионального здоровья. [учебное пособие]; под ред. проф. Г. С. Никифорова. – СПб: Речь, 2006. – 480 с.
5. Райкус Дж. Социально-психологическая помощь семьям и детям групп риска: практ. пособие: в 4-х т. / Дж. Райкус, Р. Хьюз ; пер. В. Пригожего. — М. : Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2008. — Т. 1 — 287 с.

**Відомості про автора:**

**Бевз Галина Михайлівна**; доктор психологічних наук, доцент; місце роботи: Інститут соціальної та політичної психології НАПН України; вул. Андріївська 15, м. Київ, Україна  
e-mail: galina.bevz@gmail.com

**Halyna Bevz**, PhD, Professor Department of General and Applied Psychology;  
Institute of Social and Political Psychology of National Academy of Pedagogical  
Sciences of Ukraine; ul. Andreevskaya 15, Kyiv, Ukraina